

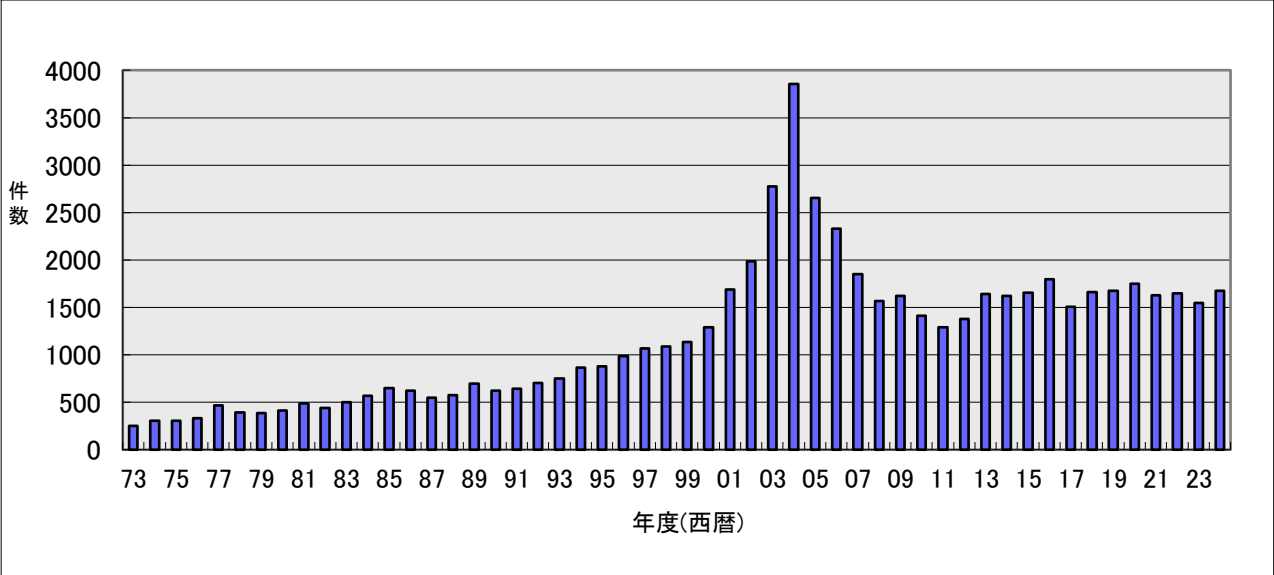
2. 消費生活相談の概要

令和 6（2024）年度の相談件数は1,672件（前年度1,548件）で、前年度比約108%でした。

消費生活センターで受け付けた消費生活相談は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(PIO-NETパイオネット)により、独立行政法人国民生活センターに集約され、法改正や消費者問題への対応、消費者被害の未然防止に活用しています。

(1) 消費生活相談件数の年度別推移

消費生活相談の年度別受付件数の推移



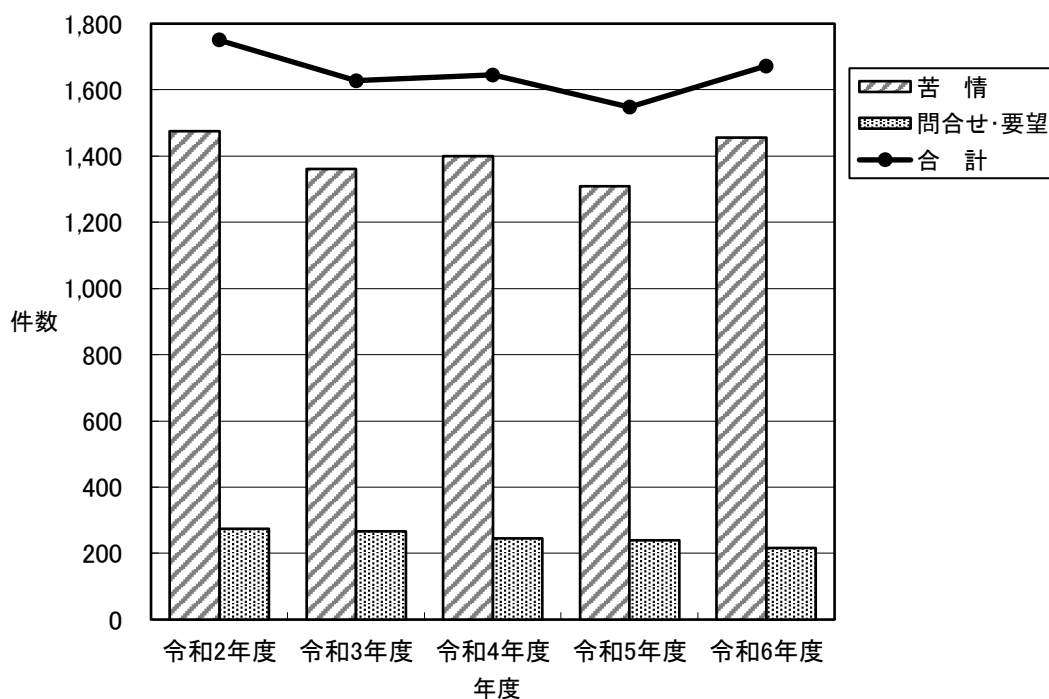
年 度	相談件数	年 度	相談件数	年 度	相談件数
1973	250	1990	625	2007	1,852
1974	302	1991	640	2008	1,567
1975	306	1992	703	2009	1,624
1976	333	1993	747	2010	1,411
1977	465	1994	865	2011	1,289
1978	392	1995	877	2012	1,375
1979	384	1996	989	2013	1,641
1980	412	1997	1,067	2014	1,622
1981	484	1998	1,091	2015	1,655
1982	443	1999	1,137	2016	1,795
1983	500	2000	1,290	2017	1,507
1984	570	2001	1,690	2018	1,662
1985	646	2002	1,983	2019	1,672
1986	622	2003	2,778	2020	1,750
1987	548	2004	3,853	2021	1,628
1988	574	2005	2,651	2022	1,645
1989	697	2006	2,326	2023	1,548
				2024	1,672

(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和6年度の相談受付件数は1,672件です。内訳は苦情1,456件、問合せ・要望216件でした。

相談件数の年度別推移（件）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
苦情	1,475	1,362	1,399	1,309	1,456
問合せ・要望	275	266	246	239	216
合計	1,750	1,628	1,645	1,548	1,672



(3) 当事者性別相談件数

性別相談件数

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
男性	663	653	628	627(40.5%)	676(40.4%)
女性	994	886	909	821(53.0%)	890(53.2%)
団体	26	22	39	30(2.0%)	45(2.7%)
不明・無回答	67	67	69	70(4.5%)	61(3.7%)
合計	1,750	1,628	1,645	1,548	1,672

(4) 当事者年齢別相談件数

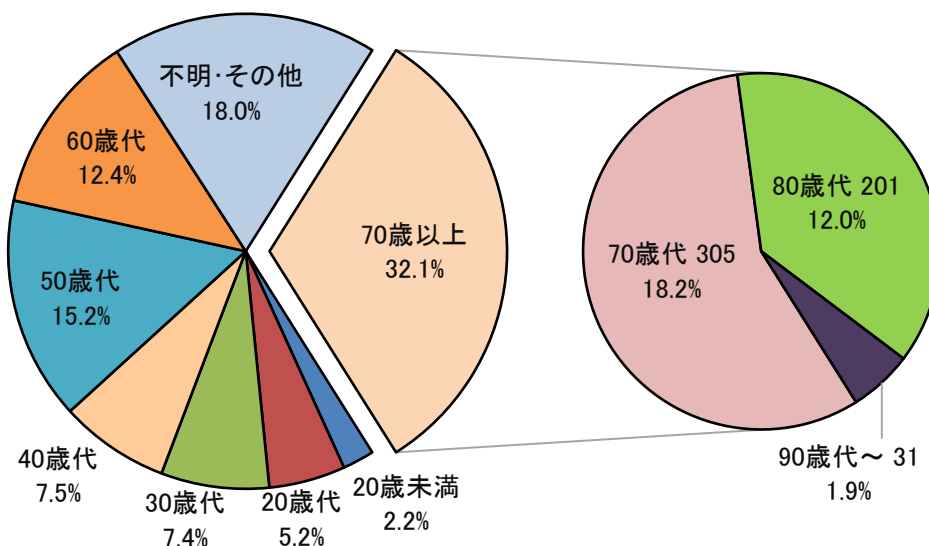
契約当事者が70歳以上である割合が全体の32.1%（前年度は26.1%）を占めており、次いで50歳代、60歳代となっています。

民法が改正され、令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられましたが、成年に達したばかりの10歳代よりも、20歳代の学生や、社会経験の少ない若年世代が消費者トラブルにあうケースが多く見られます。

年齢別相談件数

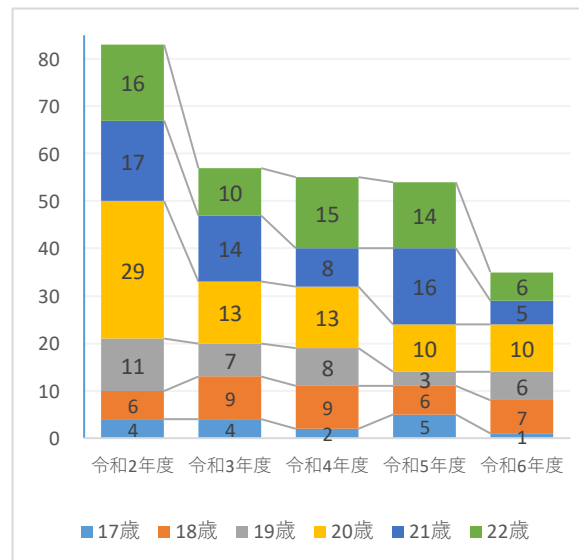
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・その他	計
令和2年度	36	135	138	207	244	202	484	304	1,750
令和3年度	34	138	127	159	247	193	424	306	1,628
令和4年度	38	105	110	161	247	196	452	336	1,645
令和5年度	23	124	121	165	226	188	404	297	1,548
令和6年度	36	87	123	125	254	208	537	302	1,672

年齢別相談件数（令和6年度）



契約当事者が17歳～22歳の相談件数
（令和2年度～令和6年度）

	17歳	18歳	19歳	20歳	21歳	22歳	合計
令和2年度	4	6	11	29	17	16	83
令和3年度	4	9	7	13	14	10	57
令和4年度	2	9	8	13	8	15	55
令和5年度	5	6	3	10	16	14	54
令和6年度	1	7	6	10	5	6	35



(5) 主な商品・役務別相談件数

実在する通信販売事業者や運送事業者等をかたった、迷惑メールに関する相談や、大手電話会社等をかたり、「未納料金がある」等と自動音声でかかってくる電話に関する相談が多く寄せられました。

SNS等を閲覧中に繰り返し表示される広告を見て、化粧品や健康食品等を注文したところ、定期的に商品が届く、定期購入だったという相談も、前年に引き続き多数入りました。

また、「車のバッテリーが上がったので、スマートフォンで調べた事業者に修理を依頼してもらったら高額な費用を請求された」、「自宅のトイレが詰まったので、マグネットの事業者に来てもらったら、思っていたよりも高額な費用を請求された」等、暮らしのレスキューサービスに関する相談も増えています。

主な商品・役務別相談件数

	商品・役務	件数	割合
1	商品一般	220	13.2%
2	健康食品	69	4.1%
3	賃貸アパート・マンション	54	3.2%
4	化粧品	49	2.9%
5	他の役務サービス	47	2.8%
6	他の行政サービス	46	2.8%
7	移動通信サービス	46	2.8%
8	修理サービス	40	2.4%
9	他の電報・固定電話サービス	33	2.0%
10	相談その他	32	1.9%
11	新聞	28	1.7%
12	インターネット接続回線	26	1.6%
13	医療サービス	26	1.6%
14	紳士・婦人洋服	22	1.3%
15	その他金融関連サービス	17	1.0%
16	四輪自動車	15	0.9%
17	娯楽等情報配信サービスその他	15	0.9%
18	かばん	14	0.8%
19	生命保険	14	0.8%
20	アダルト情報	13	0.8%
	その他	846	50.6%
相談件数		1,672	100%

※1商品一般・・・・・・商品やサービスが何なのか特定できないもの

※2他の役務サービス・・・役務契約のうち、金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教育サービス、教養娯楽サービス、保健・福祉サービスを除いたもの
(例：解錠サービス、副業をサポートするサービスなど)

(6) 通信販売の定期購入に関する相談

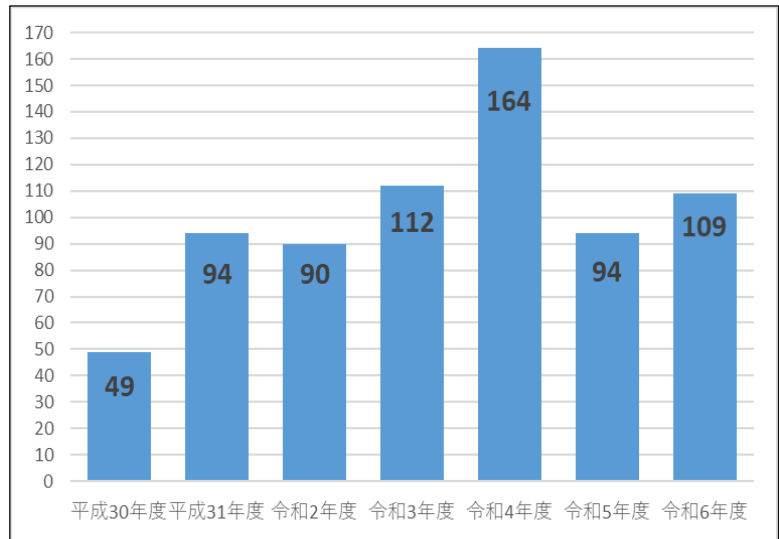
詐欺的な広告表示による通信販売のトラブルを防ぐため、特定商取引法が改正されました。(令和4年6月1日)事業者は、申し込みの「最終確認画面」において、「商品の分量」、「販売価格・対価」、「支払いの時期・方法」、「引渡・提供時期」、「申込みの撤回、解除に関すること」、「申込期間(期限のある場合)」を消費者に分かりやすく表示しなければなりません。必要事項が表示されていなかったり、消費者が誤認して申し込んだときは、消費者は契約を取り消せる場合があります。

法改正の翌年度(令和5年度)は、定期購入等に関する相談が減少しましたが、令和6年度は増加しています。

定期購入109件のうち、インターネット通販での申し込みは89件で、約82%を占めています。

定期購入で契約する商品は、健康食品や化粧品が多くなっています。

定期購入に関する相談件数



(7) SNSに関連した相談

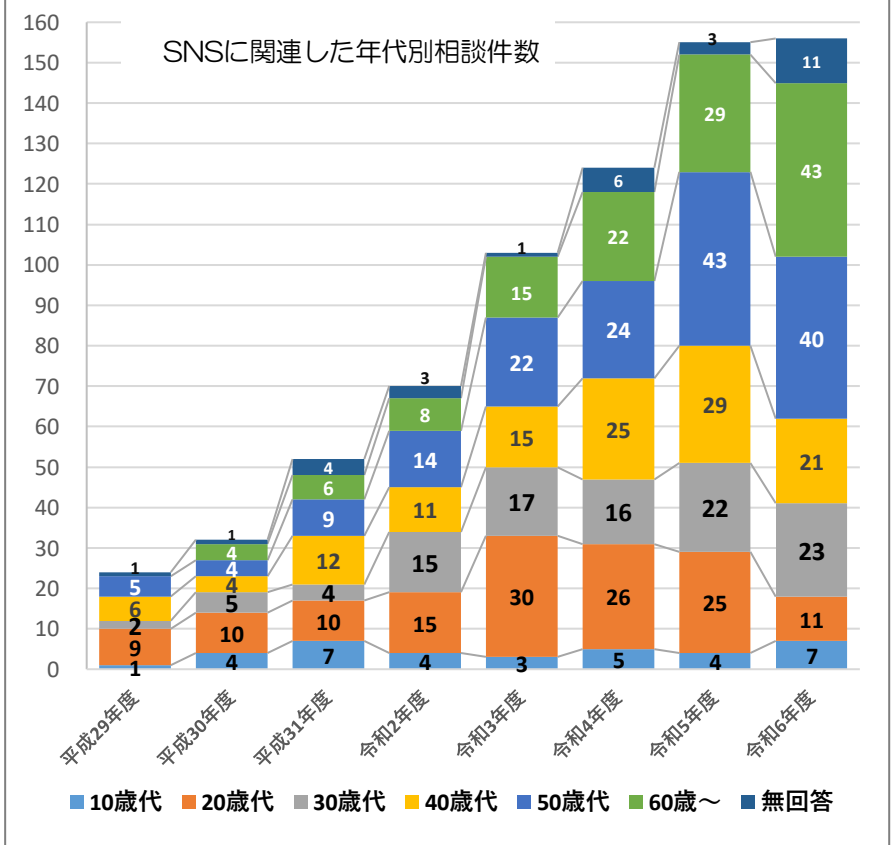
SNSをきっかけとした消費者トラブルは、どの世代においても発生しており、年々増加傾向にあります。

若年層の相談件数は横ばいですが、60歳以上の世代の件数は増えており、50歳以上の世代が占める割合が大きくなっています。

「SNS上に表示される広告を見て、健康食品や化粧品等を申し込んだら『定期購入』だった」「商品が届かない」「まったく違う物が届いた」等といった、通信販売のトラブルや、「SNSで知り合った人から「儲かる」と誘われ、仕組みがわからないまま申し込んだ」という副業や投資などのトラブルがあります。

中には、「お金がない」と断ったにもかかわらず、借金を勧められ高額なお金を支払わされ、解約ができて返金も受けられず、借金だけが残ってしまうケースもありました。

SNSに関連した年代別相談件数



(8) 当事者年代別相談受付件数および商品別上位10位

年代別に見ると、20歳未満は、「インターネットゲーム」「アダルト情報」など、インターネット関連の相談が多く入りました。

40歳代以上では、商品进行特定しない「商品一般」や健康食品や化粧品などの「定期購入」に関する相談が多く入りました。

「医療サービス」「エステティックサービス」の相談は、事業者の倒産や店舗の閉店等の影響により多く入りました。

水漏れやトイレの詰まり、解錠サービス、車のバッテリー上がり等、暮らしのレスキューサービスに関する相談は、どの世代にも寄せられました。

70歳以上に関しては、依然として「新聞」に関する相談も多く、「長期で契約をしたが事情が変わり解約したい」「複数の新聞を契約してしまった」等でした。

当事者年代別件数および商品別上位10位の件数

	20歳未満		20歳代		30歳代	
	36(2.2%)		87(5.2%)		123(7.4%)	
1	インターネットゲーム	11	商品一般	13	賃貸アパート・マンション	11
2	アダルト情報	3	医療サービス	9	商品一般	9
3	内職・副業その他	2	賃貸アパート・マンション	6	他の役務サービス	8
4	商品一般	2	他の役務サービス	5	娯楽等情報配信サービス	5
5	学習塾・予備校	2	エステティックサービス	4	修理サービス	4
6	靴・運動靴	2	娯楽等情報配信サービス	3	内職・副業その他	3
7	ウイルス対策ソフト	1	移动通信サービス	3	化粧品	3
8	スポーツ・健康教室	1	かばん	2	四輪自動車	3
9	スポーツ施設利用	1	生命保険	2	かばん	2
10	レンタルサービスその他	1	複合サービス会員	2	インターネット接続回線	2
	その他	10	その他	38	その他	73

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	125(7.5%)		254(15.2%)		208(12.4%)		537(32.1%)	
1	商品一般	9	商品一般	52	商品一般	20	商品一般	70
2	健康食品	6	健康食品	12	健康食品	13	健康食品	31
3	賃貸アパート・マンション	6	化粧品	9	化粧品	11	化粧品	21
4	他の役務サービス	4	賃貸アパート・マンション	8	他の役務サービス	8	修理サービス	20
5	四輪自動車	4	インターネット接続回線	7	固定電話サービス	8	移动通信サービス	20
6	レンタルサービス	3	修理サービス	7	紳士・婦人洋服	7	新聞	17
7	書籍	3	移动通信サービス	7	その他金融関連サービス	6	固定電話サービス	16
8	移动通信サービス	3	新聞	6	インターネット接続回線	5	他の役務サービス	12
9	かばん	2	他の役務サービス	4	修理サービス	5	賃貸アパート・マンション	11
10	アダルト情報	2	四輪自動車	4	移动通信サービス	5	医療サービス	10
	その他	83	その他	138	その他	120	その他	309

(9) 契約当事者年代別既払い金額

どの年代も、50万円未満の既払い額が多くを占めています。

60歳代以下の既払い平均金額は611,545円(前年675,150円、前年比90.6%)、70歳以上の既払い平均金額は848,474円(前年1,162,594円、前年比73.0%)でした。1,000万円以上の相談は、「中古住宅」、「暗号資産」「国債」等に関するものでした。

(件)

契約当事者年代別既払い金

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上
50万円未満	18	31	51	42	66	48	73	35	8
50万～100万円未満	1	2	5	3	4	1	2	1	2
100万～200万円未満		3	2	1	3	1	3	2	2
200万～300万円未満		1	1		1	1	1	1	
300万～400万円未満		1				5	1		
400万～500万円未満				1		1			
500万～600万円未満			1		1		1		
600万～700万円未満				1	1			1	
700万～800万円未満							1		
800万～900万円未満									
900万～1,000万円未満					1				
1,000万円以上		1	1			2		3	

	件数	最大値(円)	最小値(円)	合計値(円)	平均値(円)
60歳以下	303	40,000,000	5	185,298,038	611,545
70歳以上	137	30,000,000	129	116,240,972	848,474
全体	440	40,000,000	5	301,539,010	685,316

(10) 販売購入形態別相談件数

相談を販売購入形態別に分類したものです。通信販売(544件 32.6%)が最も多く、次いで店舗購入(273件 16.3%)、訪問販売(137件 8.2%)、電話勧誘販売(74件 4.4%)、と続いています。スマートフォンが普及し手軽にインターネットが利用できることもあり、通信販売の占める割合が大きくなっています。

次ページで、上位4つの販売購入形態で、相談の多かった商品・役務を表にしています。

年度別販売購入形態別件数

販売購入形態	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
通信販売	526(30.1%)	506(31.1%)	542(32.9%)	517(33.4%)	544(32.6%)
店舗購入	245(14.0%)	260(16.0%)	211(12.8%)	222(14.3%)	273(16.3%)
訪問販売	137(7.8%)	138(8.5%)	118(7.2%)	114(7.4%)	137(8.2%)
電話勧誘販売	62(3.5%)	66(4.1%)	55(3.3%)	75(4.8%)	74(4.4%)
訪問購入 ※1	32	11	9	13	17
その他無店舗	4	2	3	2	5
マルチ・マルチまがい	16	14	7	6	3
ネガティブ・オプション ※2	6	1	4	6	5
不明・無関係	722	630	696	593	614
計	1,750	1,628	1,645	1,548	1,672

※1訪問購入…事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引

※2ネガティブ・オプション…注文していないのに、事業者が勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法

(11) 販売購入形態別商品・役務件数

通信販売

1	健康食品	61	11.2%
2	化粧品	47	8.6%
3	商品一般	38	7.0%
4	他の役務サービス	29	5.3%
5	紳士・婦人洋服	20	3.7%
6	アダルト情報	113	20.8%
7	インターネットゲーム	13	2.4%
8	かばん	10	1.8%
9	娯楽等情報配信サービス	10	1.8%
10	複合サービス会員	9	1.7%
	その他	194	35.7%
	計	544	100%

店舗購入

1	医療サービス	21	7.7%
2	移動通信サービス	15	5.5%
3	賃貸アパート・マンション	12	4.4%
4	四輪自動車	10	3.6%
5	エステティックサービス	9	3.3%
6	商品一般	7	2.6%
7	米	7	2.6%
8	インターネット接続回線	6	2.2%
9	修理サービス	6	2.2%
10	整体	6	2.2%
	その他	174	63.7%
	計	273	100%

訪問販売

1	修理サービス	20	14.6%
2	新聞	20	14.6%
3	屋根工事	9	6.6%
4	給水設備	9	6.6%
5	インターネット接続回線	6	4.4%
6	生命保険	6	4.4%
7	ソーラーシステム	3	2.2%
8	冷凍・冷蔵機器類	3	2.2%
9	他の工事・建築サービス	3	2.2%
10	他の役務サービス	3	2.2%
	その他	55	40.0%
	計	137	100%

電話勧誘販売

1	インターネット接続回線	9	12.1%
2	他の役務サービス	8	10.8%
3	健康食品	4	5.4%
4	娯楽等情報配信サービス	4	5.4%
5	金融コンサルティング	4	5.4%
6	修理サービス	3	4.1%
7	内職・副業その他	3	4.1%
8	広告代理サービス	3	4.1%
9	社会保険	3	4.1%
10	他の役務サービス	2	2.7%
	その他	31	41.8%
	計	74	100%

(12) 相談内容別分類

相談を内容別に分類したものです。『販売方法』及び『契約・解約』に関する相談が全体の59.7%を占めています。

相談内容別分類

	相談件数(件)		
	令和4年度	令和5年度	令和6年度
安全・衛生	80	64	78
品質・機能・役務品質	238	251	221
法規・基準	34	44	40
価格・料金	123	117	280
計量・量目	2	5	4
表示・広告	76	85	111
販売方法	767	732	786
契約・解約	850	711	782
接客対応	278	209	220
包装・容器	1	1	2
施設・設備	1	2	4
買物相談	20	14	20
生活知識	8	11	8
その他	109	101	71
合 計	2,587	2,347	2,627

※1件の相談に複数の内容を含むものは、それぞれに分類計上

(13) 年度別消費生活相談処理結果

消費生活相談処理結果は以下のように、助言(自主交渉)が全体の70.2%を占めています。次いで斡旋解決、その他情報提供、となっています。

年度別消費生活相談処理結果

(件)

年度 処理内容	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	1,017	61.8%	1,065	68.8%	1,174	70.2%
他機関紹介	20	1.2%	27	1.7%	28	1.6%
その他情報提供	156	9.5%	126	8.1%	167	10.0%
斡旋解決	317	19.3%	239	15.4%	221	13.2%
斡旋不調	20	1.2%	24	1.6%	13	0.7%
処理不能	31	1.9%	26	1.7%	28	1.6%
処理不要	84	5.1%	41	2.6%	41	2.7%
計	1,645	100.0%	1,548	100%	1,672	100%

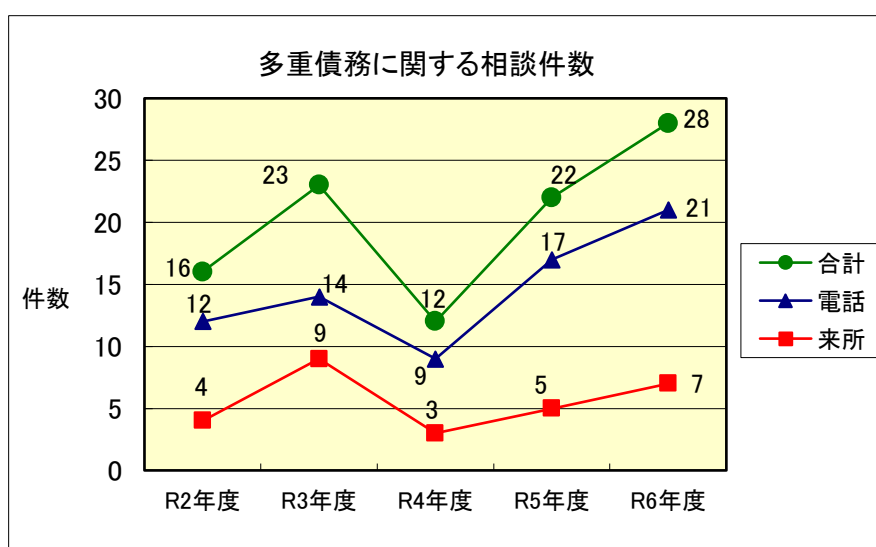
(14) 多重債務に関する相談件数

市の相談窓口が充実していることもあり、消費生活センターへの多重債務に関する相談件数は多くはありません。

消費生活センターで受け付けた相談は、内容により、市の「くらし・相談サポートセンター」を案内しています。法的に解決する必要がある場合は、専門の相談窓口を紹介しています。

多重債務に関する相談件数

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電話	12	14	9	17	21
来所	4	9	3	5	7
合計	16	23	12	22	28



多重債務に関する月別相談件数

(件)

相談方法	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	0	1	1	3	1	1	3	5	2	0	3	1	21
窓口	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4	7
計	0	1	2	3	1	2	3	6	2	0	3	5	28